

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-140
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 24 februari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij het afsluiten van zijn hypothecaire geldlening gekozen voor zogenoemde Loyaliteitskorting. In ruil voor een rentekorting zou Consument bij tussentijdse volledige aflossing een boeterente moeten betalen. Na enige tijd is Consument overgegaan tot volledige aflossing van de geldlening en zag hij zich met een boete geconfronteerd. Consument stelt zich op het standpunt dat de boete in de gegeven omstandigheden onredelijk is. Consument vordert daarom de in rekening gebrachte boeterente van de bank terug. De Commissie overweegt als volgt. Consument is met de bank overeengekomen dat hij een rentekorting krijgt en in ruil daarvoor afziet van boetevrije aflossing. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Bovendien werd Consument bijgestaan door een tussenpersoon. De Commissie is dan ook van oordeel dat de verplichting tot het voldoen van boeterente niet ter zijde kan worden gesteld. Dat Consument zich genoodzaakt voelde om te verhuizen en het beleid van de bank veranderd was, maakt dit niet anders. Zij wijst de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvulling van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In maart 2008 heeft Consument door bemiddeling van Behaenk Financieel Advies B.V. een overeenkomst van geldlening gesloten met de Bank waarbij ten behoeve van de Bank een recht van hypotheek is gevestigd op de woning van Consument.
- 2.2 Op deze overeenkomst van geldlening is het volgende van toepassing verklaard:
- Het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek en/of zekerheidstelling;
 - Clausulebladen, waaronder de clausule Maatwerk in rente;
 - De brochure “Uw eigen huis, uw eigen hypotheek”.
- 2.3 In de offerte van 13 maart 2008 staat onder meer het volgende vermeld:

“Opbouw Maatwerk in rente

Reguliere rentepercentage	5,30%
Korting Loyaliteitskorting % Offterentekorting	0,30% - / -

Te betalen rentepercentage 5,00%

Voor de pakketkorting verwijzen wij u naar het clausuleblad Maatwerk in rente.

(...)

12a. Vervroegde aflossing van uw hypotheek

Zie artikel 6 van het bijgevoegd Reglement. Ten gevolge van uw keuze Maatwerk in rente zijn, in tegenstelling tot hetgeen bepaald is, in artikel 6 lid 5 van het Reglement, in bepaalde gevallen wel kosten verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen.

(...)”

- 2.4 In de clausule “Maatwerk in rente staat” staat over de vervroegde aflossing en de Loyaliteitskorting het volgende vermeld:

“(...)”

Vervroegde aflossing

Ten gevolge van uw keuze voor Loyaliteitskorting is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:

In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatierichtlijnen van de bank verantwoord is.

Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement. De vergoeding bedraagt maximaal 3 procent van het af te lossen bedrag. (...)”

- 2.5 Op 28 januari 2015 heeft Consument op zijn verzoek twee proforma nota's ontvangen voor een algehele aflossing per 1 juni 2015. In deze nota's wordt expliciet genoemd dat een boete verschuldigd is.
- 2.6 Op 7 april 2015 is de woning van Consument verkocht. In verband met de verkoop van de woning heeft de Bank op 25 maart 2015 een afrekening gestuurd aan Consument. De boete voor vervroegde aflossing bedraagt in totaal € 8.437,50.
- 2.7 Per brief van 4 juni 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank.
- 2.8 Per brief van 15 juni 2015 heeft de Bank op deze klacht gereageerd. In deze brief staat vermeld dat de Bank het recht heeft om bij aflossing in verband met verkoop een boete in rekening te brengen en dat Consument binnen zes weken in beroep kan bij de directie van de Bank. Bij brief van 20 juli 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij de directie van de Bank. Bij brief van 21 augustus 2015 heeft de Bank medegedeeld aan Consument dat zij haar standpunt handhaaft.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van de betaalde boete voor vervroegde aflossing ad € 8.437,50.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De door de Bank in rekening gebrachte boete voor vervroegde aflossing is onredelijk. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
 - De hoogte van de boete voor vervroegde aflossing staat niet in verhouding tot het genoten voordeel van de loyaliteitskorting. De boete voor vervroegde aflossing bedraagt € 8.437,50 en het rentevoordeel van 0,1% van de loyaliteitskorting bedraagt € 2.093,75. Het voordeel van 0,1% per jaar wordt bij een boete van 3% pas behaald bij een looptijd van 30 jaar. Het was echter niet de intentie van Consument om 30 jaar in de woning te wonen.
 - Andere marktpartijen – zoals ABN AMRO - zien van de boete af. De reden dat ABN AMRO afziet van de vrijwillige boete bij verkoop van het onderpand is dat de boete niet passend is voor een product dat geen concurrerende rentes en voorwaarden op de markt heeft. Het in rekening brengen van de boete is niet in het belang van de klant en eerder een middel om druk uit te oefenen om een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten tegen onaantrekkelijke rentes en voorwaarden.
 - De Bank heeft eenzijdig haar beleid aangepast en is van een actieve geldstrekker veranderd in een passieve geldverstrekker.

De loyaliteitskorting kan niet meer worden gekozen en het meefinancieren van een restschuld is niet meer mogelijk. Hierdoor was het niet mogelijk voor Consument om bij de Bank een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten en werd Consument gedwongen om een boete te betalen bij de verkoop van zijn woning. Door verandering in het beleid zijn de voorwaarden om een hypothecaire geldlening af te sluiten klantvriendelijk geworden. De Bank past eenzijdig verzwarende wijzigingen toe in het beleid zonder daar iets voor terug te geven.

- Consument is onvoldoende ingelicht over de voorwaarden en risico's van de loyaliteitskorting. Tevens is Consument onvoldoende geweest op de risico's van vroegtijdige aflossing. De overeenkomst van geldlening is dan ook niet passend geweest vanwege de boeterente.
- Consument heeft zijn woning niet vrijwillig verkocht. Consument heeft zich namelijk gedwongen gevoeld te moeten verhuizen, omdat hij niet naar wens woonde in de woning en de buurt. De boete is dan ook onterecht in rekening gebracht.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is uitdrukkelijk geïnformeerd over de voorwaarden van de Loyaliteitskorting en de gevolgen hiervan bij vervroegde aflossing. Consument heeft door ondertekening van de offertes de inhoud daarvan aanvaard. Hierbij heeft Consument zich bij laten staan door twee financieel adviseurs. In de proforma nota's is tevens door de Bank gewezen op de boete bij vervroegde aflossing. Bovendien heeft Consument er zelf voor gekozen om tot vervroegde aflossing over te gaan en geen gebruik te maken van de meeneemregeling. Daarom heeft de Bank terecht de boete bij vervroegde aflossing in rekening gebracht. De hoogte van de boete is daarbij in verhouding met de loyaliteitskorting niet onredelijk hoog. Consument had namelijk door de relatief lage huidige rentestanden deze boete kunnen compenseren bij het oversluiten naar een andere hypothecaire aanbieder.
- Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat andere marktpartijen in het geheel afzien van het in rekening brengen van een boete wegens vervroegde aflossing al dan niet wegens verkoop van de woning. Ook heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat aanpassingen in het beleid van de Bank een (nadelig) effecten hebben gehad op de hypothecaire geldleningen van Consument en/of de mogelijkheid tot het verstrekken van een nieuw krediet.
- Het behoort tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen of zij een restschuld wel of niet wil meefinancieren bij de aankoop van een andere woning. Ook komt haar een grote mate van vrijheid toe in het bepalen van de door haar aangeboden tarieven.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of de Bank de door Consument betaalde boete voor vervroegde aflossing dient te restitueren.

4.2 De Commissie stelt vast dat partijen in 2008 zijn overeengekomen dat Consument een rentekorting krijgt en in ruil daarvoor afziet van boetevrije aflossing. Dit blijkt uit de offerte en alle van toepassing zijnde voorwaarden. Consument was voor het sluiten van de overeenkomst hierover geïnformeerd. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Bovendien werd Consument bijgestaan door een tussenpersoon.

De Commissie is dan ook van oordeel dat de verplichting tot het voldoen van boeterente niet ter zijde kan worden gesteld en verwijst daarvoor tevens naar jurisprudentie: zie bijvoorbeeld, GC 2013-233. De Commissie merkt hierbij op dat bij enige onduidelijkheid over de bepaling met betrekking tot vervroegde aflossing en dus de eventuele gevolgen van het vroegtijdig beëindigen van de hypothecaire geldleningen, het op de weg van Consument had gelegen om daarover opheldering te vragen bij de Bank dan wel zijn tussenpersoon. Dat Consument zich genoodzaakt voelde om te verhuizen en het beleid van de Bank veranderd was waardoor het meefinancieren van een restschuld bij de Bank niet meer mogelijk is, maakt dit niet anders. Daarbij komt dat Consument ook op geen enkele wijze de redenen waarom hij genoodzaakt was te verhuizen heeft toegelicht, noch de Bank destijds heeft betrokken bij het verkennen van de mogelijkheden om een nieuwe hypothecaire financiering te verkrijgen.

- 4.3 De Commissie merkt bovendien op dat het de keuze van Consument is geweest - die door in ieder geval de Bank volledig is geïnformeerd over de voor- en de nadelen van de loyaliteitskorting - om vervroegd af te lossen en daardoor slechts beperkt gebruik heeft kunnen maken van het voordeel van de loyaliteitskorting.
- 4.4 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.